

七戸町カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

七戸町では、職員一人ひとりが全体の奉仕者として、公正・公平な行政サービスの提供に努めております。また、業務上関わる全ての方と職員が対等な立場に立ち、互いに尊重しあうことが重要と考えます。

行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望は、町政の推進に当たり貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けていますが、意見等の中には、不当と思われる要求や職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせる言動など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為が含まれることがあります。

カスタマーハラスメントは、職員の精神的・身体的負担を増大させ、町の事務事業に深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、カスタマーハラスメントが確認された際には、七戸町は職員を守るとともに、町民の皆様に適正な行政サービスを提供するため、組織一丸となって毅然と対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

①言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

②手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※上記に列挙したものはあくまでも一例であり、上記以外でも、要求の妥当性がないもの、手段・態様が社会通念上不相当なものと判断されれば、カスタマーハラスメント

に該当する可能性があります。

3 カスタマーハラスメントへの対応

行政サービスの提供者である職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、職員を守るため、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。

※行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

4 基本的な対策について

- ・カスタマーハラスメントに対する七戸町の基本方針の策定及び周知
- ・庁内への掲示及び来庁者への周知
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法等の策定
- ・職員研修の実施及び相談体制の整備